

## MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşteri istek ve beklentilerinin karşılandığının takibi, müşterilerden gelen itiraz, şikâyet ve uygunsuzluk bildirimlerinin değerlendirilerek giderilmesi, müşteri tatmini ve memnuniyetinin sürekliliğinin sağlanmasıdır.

### 2. KAPSAM

Bu prosedür, ARTEKON Kalite'de müşterilere sunulan tüm NDT, hizmetlerine yönelik gerçekleştirilen faaliyetleri kapsar.

### 3. REFERANS VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kalite El Kitabı
- Döküman ve Veri Kontrolü Prosedürü
- Değişiklik Yönetimi Ve Uygun Olmayan Ürünün-Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- Düzeltici, Önleyici Faliyet Ve Risk Analizi Prosedürü
- TS EN ISO 9001
- TS EN ISO/IEC 17020
- TS EN ISO 14001
- TS EN ISO 45001

### 4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Müşteri İtiraz ve Şikâyetleri: ARTEKON Kalite'nin hizmetinde, müşterinin kontrolü veya kullanımı sırasında ortaya çıkan ve müşterinin kullanımını veya üretimini, doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen uygunsuzlukların "yazı yoluyla/telefonla" bildirilmesidir.

### 5. SORUMLULUK VE YETKİ

- SM : Şirket Müdürü  
SMY : Şirket Müdür Yardımcısı  
MOM : Merkez Ofis Müdürü  
TTM : Tahribatsız Testler Bölüm Müdürü  
KGM : Kalite Güvence Hizmetleri Müdürlüğü  
TTŞ : Tahribatsız Testler Bölüm Şefi  
SİM : Satın Alma, İdari ve Mali İşler Müdürü

### 6. UYGULAMA

**6.1** ARTEKON Kalite 'de müşteri tarafından hizmet iyileştirilmesine/performansına yönelik yapılan uyarılar, öneriler müşteri itiraz ve şikâyeti olarak kabul edilir.

**6.2** Müşteriler tarafından sözlü, telefonla veya yazılı olarak yapılan tüm itiraz ve şikâyetler Tahribatsız Testler Bölüm Şefi tarafından "AFR-11-18 Müşteri Şikâyet-İtiraz İzleme Ve Kayıt Formu"na işlenir ve KGM'ye bildirilerek değerlendirmeye alınır.

**6.3** Şikâyet ve İtirazın niteliğine göre;

-İlgili Müdürlük tarafından Müşteriden şikâyet ya da itiraz ile ilgili kanıtları göndermesi istenir.(Rapor, varsa fotoğraf ve benzeri)

-Gerektiğinde müşteri, ilgili bölüm sorumlusu "AFR-11-15 Müşteri Ziyaret Raporu" ile ilgili bölümlere ve KGM'ye duyurulur.

**6.4** Bu inceleme sonucunda ve aşağıdaki durumlarda, şikâyet veya itiraz durumunun ARTEKON Kalite' den kaynaklandığı kabul edilir.

-Şikâyet veya itiraz konusu hizmetin "ARTEKON Kalite Hizmeti" olması,

-Şikâyet, itirazların, müşterinin kendi hata ya da eksiğinden (iskele kurulması, aydınlatması, boru çaplarının, et kalınlıklarının düzgün verilmemesi, kaynağın düzgün olmaması, test malzemesinin yanlış gönderilmesi, test talebinin yanlış yapılması v.b.) kaynaklanmış olmaması

-Hizmetten kaynaklanan hatalar olması (filmlerin iyi çekilmemesi, saha içinde çalışanların sorun çıkarması, raporların gecikmesi, rapor sonucunun yapılan muayene veya testle uyumlu olmaması, v.b)

-İş emri formunun yanlış düzenlenmesinden kaynaklanan uygunsuzluklar (yanlış yerlerin filminin çekilmesi, farklı test metodunun tanımlanması v.b)

**6.4.1** Hizmetin iş emri numarasından hareketle hizmet ile ilgili kayıtlara ulaşılır. Kayıtlardan hata olabilecek uygulamalar saptanır.

**6.5** Hata nedeni/kaynağı saptandıktan sonra aşağıdaki sonuçlar ortaya çıkar.

-Şikâyet, itiraz konusu ARTEKON Kalite kaynaklı değildir.

-Şikâyet, itiraz konusu ARTEKON Kalite kaynaklıdır.

Hata ARTEKON Kalite kaynaklı ise;

- İşlem müşteri isteği de göz önüne alınarak en geç 7 iş gününü kapsayacak şekilde belirlenen termin süresi içerisinde yeniden yapılır ve bu müşteriye fatura edilmez.

- KGM hataların yoğunlaşma oranına göre, itiraz ve şikâyete sebep olan hatanın tekrarını önlemek için düzeltici faaliyet başlatılabilir.

- Uygun olmayan durumlar "Değişiklik Yönetimi Ve Uygun Olmayan Ürünün-Hizmetin Kontrolü Prosedürü" ne göre işlem görür.

**6.5.1** Hata ARTEKON Kalite kaynaklı değil ise,

-Müşteriden uygunsuz koşulların düzeltilmesi istenir.

-işlem yeniden yapılarak, müşteriye fatura edilir.

-Kullanılmayacak durumda olan filmler "Uygun Olmayan Ürün Kontrolü Prosedürü" ne göre işlem görür.

**6.5.2** Düzenlenen ve müşteriye bildirilen şikâyetlerin, itirazların sonucu yapılan düzeltici ve önleyici faaliyetler, müşteri ile faaliyet sonrası görüşülerek, etkinliği KGM ve Tahribatsız Testler Bölüm Şefi tarafından kontrol edilir. Şikâyet veya itiraz edene bildirilecek olan karar, şikâyet/itiraz konusu muayene faaliyetlerinde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından verilmeli veya gözden geçirilmeli ve onaylanmalıdır. Sonuç "AFR-11-19 Müşteri Şikâyet/İtiraz Değerlendirme Raporu" not düşülür. Böylece şikâyetin tekrarının önlenmesi sağlanmış olur.

**6.5.3** KGM şikâyeti " AFR-11-19 Müşteri Şikâyet İtiraz Değerlendirme Raporu" ile raporlar ve müşteri ile yapılan görüşmelerden sonra gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili bilgiler, DÖF, kanıtlar KGM tarafından şikâyet/itiraz sahibine gönderilerek bilgilendirilmesi sağlanır.

**6.6** ARTEKON Kalite' de Müşterilere verilen hizmetin memnuniyetini ölçmek, hizmet kalitesini arttırmak ve müşterilerin kurumumuz hakkında düşüncelerini öğrenmek amacı ile "AFR-11-16 Müşteri Anket Formu" hizmet verilen müşterilere Tahribatsız Testler Bölüm Şefi tarafından gönderilerek soruları yanıtlaması istenir. Müşteri anketlerinde fiyat dışında 3 ve 3'ün altı puanlama olması halinde Tahribatsız Testler Bölüm Şefi tarafından müşteri telefon ile aranır ve verilen hizmet ile ilgili öneri veya şikâyet olup olmadığı sorulur. Müşteriden öneri, itiraz veya şikâyet var ise, kayıt altına alınarak yapılan değerlendirme sonucuna göre derhal düzeltici faaliyet başlatılır.

Yeni veya mevcut müşterilere, verilen hizmetin memnuniyetini ölçmek, hizmet kalitesini arttırmak, müşterilerin kurumumuz hakkında düşüncelerini öğrenmek, yeni hedeflerimizi paylaşmak amacı ile yapılan ziyaretlerde de "AFR-11-15 No'lu Müşteri Ziyaret Raporu" ziyareti yapan kişi tarafından doldurulur ve üst yönetim bilgilendirilir. Görüşme sonunda herhangi bir öneri veya şikâyet var ise, KGM de bilgilendirilir ve bu şikâyet veya öneri kayıt altına alınarak yapılan değerlendirme sonucuna göre düzeltici faaliyet başlatılır.

Her takvim yılı sonunda sonuçlar KGM ve Tahribatsız Testler Bölüm Şefi tarafından değerlendirilerek analiz edilir. Sonuçlar Yönetimin Gözden geçirilmesi toplantısında değerlendirilerek kararlar uygulamaya alınır.

**6.7** Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan dökümanlar Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

**7. EKLER**

AFR-11-18	Müşteri Şikayet-İtiraz İzleme Ve Kayıt Formu
AFR-11-19	Müşteri Şikayet İtiraz Değerlendirme Raporu
AFR-11-16	Müşteri Anket Formu
AFR-11-15	Müşteri Ziyaret Raporu